

PENERAPAN PRINSIP KEHATI – HATIAN OLEH PIHAK BANK DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN KARTU KREDIT BERMASALAH

Yukki Ajeng Puspita, Siti Hamidah, S.H., M.M., Djumikasih, S.H., M.H.

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

yukkiajeng@yahoo.com

Abstrak

Kartu kredit sebagai alat pembayaran dengan menggunakan kartu telah banyak digunakan oleh masyarakat dengan alasan karena lebih aman dan lebih efisien daripada membawa uang dalam jumlah besar. Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit berarti tagihan dibayar terlebih dahulu oleh pihak penerbit kartu kredit sehingga terkadang pemegang kartu tidak menyadari bahwa tagihannya sudah terlalu tinggi. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran maka bank akan melakukan penagihan kartu kredit tersebut. Karena berbagai faktor, dalam melakukan penagihan kartu kredit banyak dilakukan hal – hal yang merugikan pemegang kartu. Hal ini yang menjadi alasan pemerintah mengatur secara khusus tentang penagihan kartu kredit, baik yang dilakukan oleh pihak bank maupun oleh pihak ketiga. Namun walaupun telah diatur baik dengan Undang – Undang, Peraturan Bank Indonesia maupun aturan intern, tetap saja terdapat aturan yang belum dilaksanakan.

Kata kunci: prinsip kehati – hatian, kartu kredit bermasalah, penagihan kartu kredit

Abstract

Credit card as a payment by card has been widely used by people because it is safer and more efficient than carrying large amounts of cash. Payment by credit card means the bill is paid in advance by creditcard issuer so that sometimes the cardholder does not realize that the bill was too high. In the event of late payment, the bank will collect payment. Because of many factors, the credit card collector do things that adverse of cardholder. This is the reason of government do specifically regulate the credit card collection, either by bank or third party. However it has been regulated by the law, Peraturan Bank Indonesia (Regulation of Bank Indonesia) and intern rules, nonetheless these are rules that are not implemented

Keywords: prudent banking principle, delinquent credit card, collection of credit card

A. Pendahuluan

Kartu kredit merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh bank umum¹. Kartu kredit atau kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yaitu

Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu menyebutkan bahwa

Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Sedangkan Kartu Kredit menurut para ahli adalah²

a. Menurut *Black's Law Dictionary*, *credit card* adalah

any card, plate, or other like credit devise existing for the purpose of obtaining money, property, labor or services on credit. The term does not include a note, check, draft, money order or other like negotiable instrument.

Yang dapat diterjemahkan

Kartu kredit adalah kartu apapun, pelat, atau lainnya yang digunakan untuk mendapatkan uang, properti atau kebendaan, tenaga kerja atau jasa secara kredit. Tidak meliputi catatan, cek, wesel atau instrumen lainnya yang dapat dicairkan.³

b. *Credit card* menurut A.F Elly Erawati dan J.S Badudu adalah “Kartu yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga lain yang diterbitkan dengan tujuan untuk mendapatkan uang, barang atau jasa secara kredit.”

¹ Pasal 6 huruf L Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

² Johannes Ibrahim, **Kartu Kredit – Dilematis antara Kontrak dan Kejahatan**, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, hal 9-10

³ Menerjemahkan dengan *Google Translate* yang telah diolah dengan bahasa penulis

c. Menurut Suryohadibroto dan Prakoso⁴,

Kartu kredit adalah alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai yang sewaktu – waktu dapat digunakan konsumen untuk ditukarkan dengan produk barang dan jasa yang diinginkannya pada tempat – tempat yang menerima kartu kredit (*merchant*) atau bisa digunakan konsumen untuk menguangkan kepada bank penerbit atau jaringannya (*cash advance*).

Kartu kredit merupakan fasilitas kredit, yang dalam penerbitan kartu kredit digunakan prinsip – prinsip penilaian kelayakan pemberian kredit, untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah. Dalam menyalurkan kredit, bank memberikan penilaian berpedoman pada 7P, 5C dan 3R yaitu⁵ *personality, party, purpose, prospect, payment, profitability* dan *protection*, sedangkan 5C adalah *character, capacity, capital, collateral* dan *condition of economy* serta 3R adalah *Return, Repayment* dan *Risk Bearing Ability*.

Dalam pasal 29 ayat (2) Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dijelaskan mengenai kewajiban bank memelihara tingkat kesehatan bank, yaitu

Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati – hatian⁶.

Untuk memenuhi Pasal 29 ayat (2) Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, maka dalam penerbitan kartu kredit, ditentukan syarat – syarat agar permohonan seseorang untuk dapat memperoleh kartu kredit, sebagai meningkatkan usaha manajemen risiko. Pasal 15 ayat (1) Peraturan Bank

⁴ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2013, hal.90

⁵ Kasmir, **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya**, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hal. 95-97

⁶ Pasal 29 ayat (2) Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu berbunyi⁷ :

Penyelenggaraan Kartu Kredit oleh Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggaraan kliring dan/atau Penyelenggaraan Penyelesaian akhir yang berupa Bank wajib menerapkan manajemen risiko sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai manajemen risiko.

Bagi orang – orang yang hidup di kota metropolitan, kartu kredit merupakan sebuah gaya hidup agar manusia dikategorikan maju dan modern. Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua setelah Jakarta⁸ memiliki kemajuan sangat pesat dalam bidang ekonomi yang berpengaruh pada meningkatnya kebutuhan penduduk. Masyarakat yang tingkat kebutuhannya tinggi pasti membutuhkan alat pembayaran yang efisien sehingga lebih cenderung menggunakan kartu kredit dari pada menggunakan uang sebagai alat pembayaran secara langsung. Selain dinilai kurang efisien, seseorang merasa tidak aman jika membawa uang dalam jumlah banyak.

Dalam kenyataannya walaupun telah diterapkan prinsip kehati – hatian dan manajemen risiko dalam setiap penerbitan kartu kredit, masih sering terjadi kartu kredit bermasalah. Menurut Surat Edaran BRI Nomor. S. 19-DIR/ADK/04/2010 tentang BRIGUNA, kredit bermasalah adalah⁹

Kredit yang dalam pelaksanaannya belum memenuhi target yang diinginkan oleh pihak bank
Kredit yang memiliki kemungkinan timbulnya risiko di kemudian hari bagi bank
Mengalami kesulitan dalam penyelesaian kewajiban – kewajiban, baik pembayaran pokok dan/atau pembayaran bunga, denda keterlambatan dan ongkos lain yang menjadi beban nasabah

Karena tidak jarang orang – orang yang menggunakan kartu kredit dalam kehidupan sehari – harinya cenderung konsumtif, karena pembayaran dengan kartu kredit ditalangi terlebih dahulu oleh penerbit sehingga seringkali pengguna kartu kredit tidak menyadari bahwa tagihan kartu kreditnya sudah terlalu tinggi.

⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

⁸Tanpa nama, 2009, tanpa judul, <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-7455-3505100030-bab1.pdf> (online) (1 Oktober 2014)

⁹ Surat Edaran BRI Nomor. S. 19-DIR/ADK/04/2010 tentang BRIGUNA

Begitu juga dengan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya, baik berupa kredit dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet. Dari data yang diperoleh selama tahun 2014, pembayaran Kartu Kredit pada Kantor Wilayah Surabaya, dari total 60.594 kartu kredit yang beredar di Kantor Wilayah Surabaya, hanya 57.692 dalam klasifikasi lancar sedangkan 2.902 berada pada klasifikasi bermasalah.

Karena masih sering terjadi kredit bermasalah, seperti yang sering kita ketahui, khususnya dalam penyelenggaraan kartu kredit, upaya pihak bank untuk mendapatkan kembali dana yang telah disalurkanannya dengan melakukan penagihan agar pemegang kartu memenuhi kewajiban membayar tagihan kartu kreditnya. Bank Indonesia telah mengatur baik dengan Peraturan Bank Indonesia maupun dengan Surat Edaran Bank Indonesia mengenai tata cara penagihan kartu kredit yang bermasalah. Karena banyaknya kartu kredit bermasalah, dan juga faktor – faktor lain yang berpengaruh, maka ada kecenderungan pelanggaran prinsip kehati – hatian oleh pihak penagih kartu terhadap pemegang kartu kredit bermasalah.

Pelanggaran prinsip kehati – hatian juga diperkuat dengan survei keluhan kartu kredit paling banyak diadukan ke Bank Indonesia. Sejak Agustus 2013 hingga Januari 2014 dari 71 (tujuh puluh satu) pengaduan, 61% berupa pengaduan kartu kredit, aduan tersebut antara lain keluhan cicilan pembayaran kartu kredit yang semakin besar, bunga kartu kredit yang semakin tinggi dan juga keluhan mengenai penagih yang tidak sesuai etika¹⁰.

Padahal telah diatur dalam pasal 2 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Atas Perubahan Undang – Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu “perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati – hatian”. Serta telah diatur pula pada Pasal 29 ayat (3) Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu

Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib

¹⁰Donang Wahyu, 2014, **BI terima banyak keluhan soal kartu kredit** (online) <http://katadata.co.id/berita/2014/02/21/bi-terima-banyak-keluhan-soal-kartu-kredit> (21 Oktober 2014)

menempuh cara – cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank¹¹.

Prinsip kehati – hatian dalam penagihan kartu kredit bermasalah telah diatur dalam dalam pasal 17 B ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012. Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia ini diatur pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yaitu pada ketentuan butir VII D angka (4) huruf b¹²,

Pada ketentuan Butir VII D Kerjasama Penerbit APMK dengan Perusahaan Penyedia Jasa dalam Penyelenggaraan APMK khususnya pada ayat (4) :

Dalam bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan kartu kredit, penerbit APMK wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan:

- 1) Penagihan kartu kredit dapat dilakukam oleh Penerbit Kartu Kredit dengan menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan jasa penagihan;
- 2) Dalam melakukan penagihan kartu kredit baik menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, Penerbit Kartu Kredit wajib memastikan bahwa
 - a) Tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai dketentuan yang berlaku;
 - b) Identitas setiap tenaga penagihan ditatausahakan dengan baik oleh penerbit kartu kredit
 - c) Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi pokok – pokok etika penagihan sebagai berikut:
 - (a) Menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan Penerbit Kartu Kredit, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan
 - (b) Pengihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat mempermalukan Pemegang kartu kredit;
 - (c) Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal
 - (d) Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain Pemegang Kartu Kredit
 - (e) Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus – menerus yang bersifat mengganggu

¹¹ Pasal 29 ayat (3) Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

¹² Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

- (f) Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili Pemegang Kartu Kredit
- (g) Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pemegang Kartu Kredit; dan
- (h) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada huruf f dan huruf g hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Pemegang Kartu terlebih dahulu¹³.

Apabila terjadi peraturan yang tidak dilaksanakan, pasti akan menuai kerugian bagi nasabah maupun pihak bank, yaitu, pihak nasabah merasa tidak aman dan dirugikan akibat pelanggaran yang dilakukan oleh Pekerja Penagih Kartu Kredit. Bagi pihak bank kerugiannya yaitu nasabah yang merasa terganggu akan melakukan komplain, dan menjadi pekerjaan baru untuk dapat meredakan komplain dari nasabah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya?
2. Apakah faktor – faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya?

C. Pembahasan

Penerapan Prinsip Kehati – hatian oleh Pihak Bank dalam Melakukan Penagihan Kartu Kredit Bermasalah merupakan jenis penelitian yuridis empiris karena hendak mengkaji dan menganalisis tentang penerapan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya. Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian yuridis sosiologis karena hendak mengkaji pelaksanaan Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (3) Undang – Undang Nomor 10

¹³ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

Tahun 1998 tentang prinsip kehati – hatian dalam menjalankan kegiatan usaha bank agar tidak merugikan bank maupun nasabah serta Pasal 17B ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dalam hal prinsip kehati – hatian dalam penagihan kartu kredit bermasalah serta kepatuhan terhadap Kode Etik yang dimiliki pihak intern pekerja penagihan kartu kredit BRI. Data yang diambil untuk penelitian ini adalah data primer berupa pengetahuan dan pengalaman pekerja dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah dan sekunder berupa data hukum yang diperoleh berupa arsip dan catatan kode etik dan proses penagihan oleh BRI serta peraturan perundang – undangan yang terkait.

Dalam setiap proses penerbitan kartu kredit pada akhirnya selalu memiliki resiko kartu kredit bermasalah. Walaupun telah diterapkan prinsip kehati – hatian yang sedemikian rupa, namun dengan berbagai macam alasan dapat terjadi kartu kredit bermasalah. Kartu kredit bermasalah adalah kondisi dimana nasabah pemegang kartu wanprestasi terhadap perjanjian kredit yang telah dibuat sehingga terjadi keterlambatan pembayaran tagihan kartu kredit maupun tidak dibayarnya tagihan kartu kredit sama sekali.

Faktor – faktor penyebab terjadinya kartu kredit bermasalah yang biasanya ditemui pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya adalah sebagai berikut¹⁴:

- a. Karakter nasabah yang kurang baik, yaitu pemegang kartu yang memiliki iktikad tidak baik dengan sengaja tidak membayar tagihan kartu kredit yang telah dipakainya, “mampu membayar tetapi tidak ingin membayar” dan “tidak mampu membayar dan tidak ingin membayar” serta pemegang kartu yang sengaja kabur agar tidak membayar tagihan kartu kreditnya, nasabah yang memang sengaja melakukan penipuan agar tidak melakukan pembayaran tagihan kartu kredit (*fraud*).
- b. Menurunnya kemampuan bayar pemegang kartu, yang dapat disebabkan karena penurunan omzet usaha, persaingan usaha yang tidak sehat sehingga menyebabkan usahanya bangkrut, beban utang yang terlalu

¹⁴ Dokumen Resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya Divisi Consumer Banking Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection* pada tanggal 6 Desember 2014

tinggi, pemegang kartu yang tingkat kesehatannya kurang baik/dalam keadaan sakit sehingga uang yang seharusnya digunakan untuk membayar tagihan kartu kredit digunakan untuk berobat terlebih dahulu.

- c. Kesalahan dari penerbit kartu kredit yang kurang selektif dalam menerbitkan kartu kredit, yaitu baik dalam tahap *Sales Support Unit, Data Entry, Pre-Screen, Validasi, Verifikasi, Analisis* ataupun Keputusan Kredit sehingga mengakibatkan aplikasi yang seharusnya tidak memenuhi syarat dalam penerbitan kartu kredit dapat memperoleh keputusan menerima kartu kredit. Dipengaruhi pula oleh target yang harus dipenuhi untuk persetujuan kredit.
- d. Pemegang kartu yang meninggal dunia dan ahli warisnya tidak dapat menyelesaikan kewajiban atau tagihan dari pemegang kartu.

Dari beberapa faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya kartu kredit bermasalah, yang paling utama terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah menurunnya kemampuan membayar pemegang kartu karena usahanya bangkrut dan sedang menderita sakit sehingga tidak memiliki uang untuk membayar tagihan kartu kreditnya dan nasabah yang sengaja kabur tidak membayar tagihan kartu kreditnya¹⁵.

Kartu kredit bermasalah memiliki beberapa klasifikasi menurut jangka waktu keterlambatannya. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) membedakan jenis kartu kredit bermasalah ke dalam 4 (empat) klasifikasi, yaitu¹⁶:

- a. Klasifikasi Dalam Perhatian Khusus (DPK)
 - 1) DPK 1 (1-29 DPD) adalah rekening Kartu Kredit yang tidak membayar tagihan melewati batas waktu pembayaran sampai dengan 29 hari atau sama dengan sekali jumlah minimum pembayaran.
 - 2) DPK 2 (30-59 DPD) adalah rekening Kartu Kredit yang tidak membayar tagihan melewati batas waktu pembayaran antara 30 sampai dengan 59 hari, atau sama dengan 2 (dua) kali pembayaran minimum.

¹⁵ wawancara dengan Erawan, Karyawan Divisi *Consumer Banking* Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection* pada tanggal 5 Desember 2014 yang telah diolah

¹⁶ Dokumen Resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya Divisi *Consumer Banking* Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection*

- 3) DPK 3 (60-89 DPD) rekening Kartu Kredit yang tidak membayar tagihan melewati batas waktu pembayaran antara 60 sampai dengan 89 hari, atau sama dengan 3 (tiga) kali pembayaran minimum.
- b. Klasifikasi Kurang Lancar adalah rekening Kartu Kredit yang tidak membayar tagihan melewati batas waktu pembayaran antara 90 sampai dengan 119 hari, atau sama dengan 4 (empat) kali pembayaran minimum.
 - c. Klasifikasi Diragukan adalah rekening Kartu Kredit yang tidak membayar tagihan melewati batas waktu pembayaran antara 120 sampai dengan 149 hari, atau sama dengan 5 (lima) kali pembayaran minimum.
 - d. Klasifikasi Macet adalah rekening Kartu Kredit yang tidak membayar tagihan melewati batas waktu pembayaran 150 atau lebih (150 DPD), atau sama dengan 6 (enam) kali pembayaran minimum atau lebih.

Walaupun belum memenuhi jangka waktu tunggakan di atas, kartu kredit juga dapat diklasifikasikan macet apabila memenuhi salah satu kondisi khusus berikut:

- a. Pemegang kartu meninggal dunia. Untuk kondisi ini meskipun kewajiban pemegang kartu belum mencapai 150 DPD, kartu kredit dapat diklasifikasikan macet apabila ahli warisnya tidak dapat menyelesaikan kewajiban atau tagihan dari pemegang kartu.
- b. Pemegang kartu mengalami pailit sesuai Putusan Pengadilan Niaga.
- c. Bencana alam (*force majeure*). Pada kasus bencana alam dengan tingkatan parah dan menyebabkan pemegang kartu kehilangan aset sehingga tidak memungkinkan lagi untuk mampu memenuhi kewajibannya yang tertunggak. Kategori bencana alam ini antara lain kebakaran, gempa bumi, dan banjir.
- d. Pemegang kartu yang melarikan diri.
- e. Nasabah yang memang sengaja melakukan penipuan agar tidak melakukan pembayaran tagihan kartu kredit (*fraud*).

Pengklasifikasian macet karena kondisi khusus ini harus mendapatkan persetujuan minimal dari Wakadiv KKD.

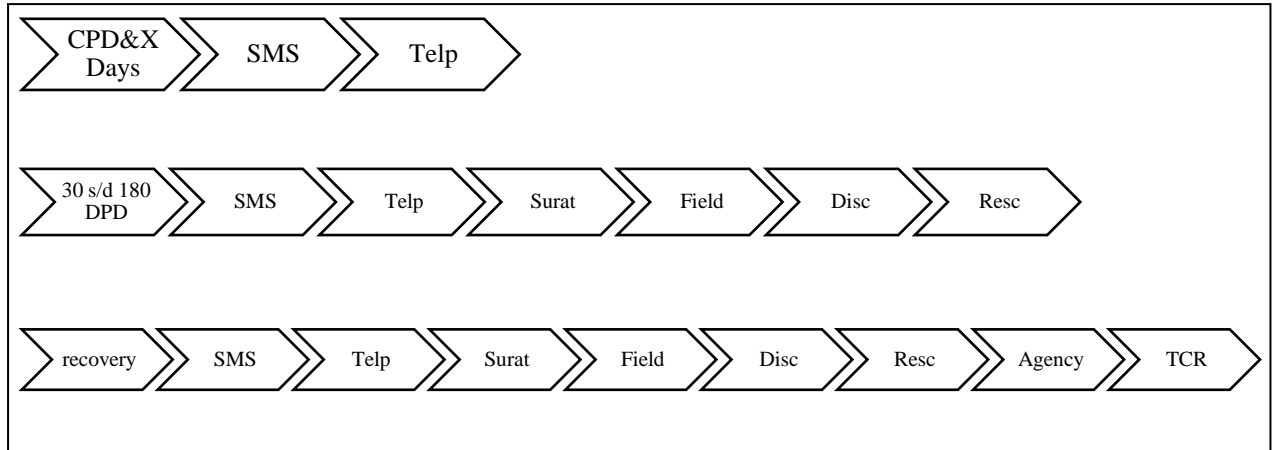
Kartu kredit merupakan kredit tanpa jaminan yang seringkali membuat masyarakat yang telah melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit

tidak memprioritaskan pembayaran tagihan kartu kreditnya. Dari survey yang diperoleh PT. Bank Rakyat Indonesia, pembayaran tagihan kartu kredit merupakan prioritas paling akhir yang dilakukan oleh pemegang kartu. Sedangkan kartu kredit merupakan kredit tanpa jaminan yang ketika terjadi masalah dalam pembayarannya satu – satunya cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penagihan kartu kredit, tidak dapat dengan cara menyita barang jaminan karena memang tidak menggunakan jaminan. Di sini selain dari kesalahan pemegang kartu yang telah melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit tetapi tidak memprioritaskan kartu kredit, kesalahan juga terjadi pada pihak bank, bank seharusnya lebih menilai kelayakan calon pemegang kartu dengan melihat kemampuan bayar dari pemegang kartu.

Penagihan kartu kredit lebih sulit dari pada melakukan penagihan kredit lain, dikarenakan tidak adanya jaminan yang dapat dieksekusi apabila pemegang kartu melakukan wanprestasi. Namun dalam melakukan penagihan diatur pula prinsip kehati – hatian sehingga penagih tidak sewenang – wenang dalam melakukan penagihan.

Penagihan Kartu Kredit bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia dilakukan dengan beberapa tahap sesuai dengan klasifikasi bermasalahnya. Tahap – tahapnya adalah sebagai berikut:

Bagan 1
Tahap – tahap Penagihan Kartu Kredit Bermasalah
BRI Kantor Wilayah Surabaya¹⁷



Sumber: data sekunder yang diolah, 2015

Keterangan pada setiap tahap penagihan¹⁸

- a. *Short Message Service* (SMS) pemberitahuan apabila ada tagihan pada rekening kartu kredit pemegang kartu dan himbuan untuk segera melakukan pembayaran tagihan kartu kredit, SMS ini dilakukan oleh Kantor Pusat Jakarta, sesuai dengan data yang diberikan oleh pemegang kartu pada saat mengajukan permohonan penerbitan kartu kredit, dapat juga diperbarui apabila pemegang kartu melakukan penggantian nomor telepon seluler.
- b. Telepon peringatan untuk melakukan pembayaran tagihan kartu kredit dilakukan oleh masing – masing kantor wilayah dari pemegang kartu yang memiliki tunggakan tagihan kartu kredit. Telepon ini bertujuan menyampaikan tagihan kartu kredit, berapa banyak tagihan dan berapa lama keterlambatan yang telah terjadi, selain itu bertujuan pula untuk menanyakan alasan terjadinya tunggakan dan meminta konfirmasi rencana kapan melakukan pembayaran.

¹⁷Dokumen Resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya Divisi *Consumer Banking* Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection* pada 6 Desember 2014

¹⁸ wawancara dengan Rito, Supervisor Divisi *Consumer Banking* Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection* pada tanggal 5 Desember 2014, diolah

- c. Surat dikirimkan langsung dari Kantor Pusat Jakarta kepada setiap alamat pemegang kartu yang memiliki tunggakan tagihan kartu kredit. Karena setelah dilakukan SMS dan telepon, pemegang kartu tetap tidak melakukan pembayaran, kemungkinan pula disebabkan karena yang bersangkutan telah mengganti nomor telepon, sehingga dilakukan pengiriman surat agar pemegang kartu dapat langsung membaca tagihan kartu kredit yang telah digunakannya tersebut.
- d. Setelah dilakukan upaya – upaya terdahulu namun pemegang kartu tetap tidak melakukan konfirmasi atau pembayaran antara 30 hari sampai dengan 180 hari, maka pekerja penagihan dari pihak bank berwenang untuk melakukan penagihan ke alamat pemegang kartu dan melakukan negosiasi agar pemegang kartu melakukan pembayaran. Apabila pemegang kartu menginginkan keringanan, bank wajib memberi keringanan, dapat berupa *discount* maupun perpanjangan jangka waktu pelunasan tagihan.
- e. Apabila lebih dari 180 hari atau selama lebih dari 6 bulan belum terjadi pembayaran, maka pekerja penagihan dari pihak bank dapat diserahkan kepada *agency* atau *debt collector* untuk pemegang kartu selain karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), sedangkan untuk karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) dilakukan dengan TCR, TCR ini langsung mendatangi kantor tempat karyawan ini bekerja.

Dalam melakukan penagihan kartu kredit sesuai dengan tahap – tahap yang telah ditentukan, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) memiliki aturan intern yang berupa kode etik penagihan pekerja. Kode etik tersebut adalah sebagai berikut:

Kode Etik Penagihan Pekerja¹⁹

Kode etik penagihan merupakan ketentuan dan tatacara mengenai hal – hal yang wajib maupun hal – hal yang dilarang dalam melakukan penagihan oleh pekerja.

Pekerja *Collection* adalah pekerja BRI yang ditunjuk untuk melaksanakan penagihan kepada nasabah kartu kredit yang belum melakukan pembayaran sampai dengan melewati jatuh tempo.

¹⁹ Dokumen Resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya Divisi *Consumer Banking* Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection* pada tanggal 6 Desember 2014

Pekerja dalam melakukan penagihan wajib melakukan hal – hal sebagai berikut:

- a. Dalam melakukan telepon ke nasabah
 - 1) Pekerja menyampaikan penagihan langsung kepada nasabah atau *emergency contact* yang telah ditunjuk oleh nasabah.
 - 2) Waktu telepon ke nasabah antara pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00
 - 3) Pekerja wajib mengucapkan salam, memperkenalkan diri baik nama pekerja maupun Bank BRI, menginformasikan (jumlah tagihan, minimum *payment*, tanggal jatuh tempo dan tanggal cetak tagihan), memohon nasabah melakukan pembayaran, konfirmasi (jumlah, tanggal dan cara pembayaran), permohonan maaf, mengucapkan terima kasih dan menutup dengan salam.
 - 4) Pekerja wajib menjaga nama baik BRI, berpenampilan bersih, rapi, berkomunikasi dan berperilaku secara santun serta menghindari konflik dengan nasabah.
- b. Dalam melakukan perundingan atau negosiasi
 - 1) Pekerja wajib melakukan negosiasi dengan nasabah agar melakukan pembayaran sesuai kewajiban nasabah.
 - 2) Pekerja memastikan jumlah, tempat, cara dan tanggal pembayaran sesuai kesepakatan dengan nasabah.
 - 3) Pekerja wajib menyampaikan ketentuan diskon dan cicilan apabila nasabah mengajukan keringanan pembayaran.
 - 4) Pekerja bila perlu dapat menginformasikan mengenai syarat – syarat dan ketentuan yang berlaku yang telah disetujui oleh nasabah.
- c. Dalam proses pembayaran
 - 1) Pekerja wajib menyampaikan bahwa setiap pembayaran nasabah agar langsung disetorkan ke rekening nasabah yang bersangkutan.
 - 2) Pekerja wajib memberitahukan tata cara pembayaran baik secara tunai maupun non tunai yang ditujukan ke rekening nasabah.
 - 3) Apabila nasabah melakukan pembayaran tunai dan meminta diterima langsung oleh pekerja baik di kantor pekerja maupun yang harus diambil ke lokasi nasabah, maka wajib menggunakan slip tanda terima dan disetorkan langsung ke rekening nasabah pada hari yang sama.
- d. Dalam hal lain – lain
 - 1) Pekerja wajib segera menindaklanjuti atas setiap kesepakatan dengan nasabah.
 - 2) Pekerja wajib menjaga kerahasiaan seluruh data nasabah.
 - 3) Pekerja wajib menyampaikan semua keluhan/komplain tertulis nasabah kepada atasannya.
 - 4) Pekerja wajib mematuhi semua ketentuan hukum, undang – undang, norma dan adat yang berlaku di masyarakat.

Pekerja dalam melakukan penagihan DILARANG melakukan hal – hal sebagai berikut:

 - a. Dalam hal melakukan telepon ke nasabah
 - 1) Melakukan telepon ke nasabah sebelum pukul 08.00 dan setelah pukul 20.00 (waktu setempat).
 - 2) Melakukan penagihan ke nasabah dengan kekerasan/ancaman.
 - 3) Berkata tidak sopan misalnya memaki, menghina, mengeluarkan kata – kata kasar atau yang berhubungan dengan SARA dan sebagainya.

- b. Dalam melakukan perundingan/negosiasi
 - 1) Melakukan tindakan/kekerasan secara fisik seperti memukul, menampar, menendang, dan kekerasan fisik lainnya, baik terhadap nasabah maupun keluarga/kerabat dari nasabah dimanapun mereka berada atau orang yang sedang berada di dekat nasabah.
 - 2) Melakukan teror, misalnya melakukan telepon gelap, “surat kaleng”, mengirimkan SMS tanpa menyebutkan identitas pengirim dan lain sebagainya.
 - 3) Membuat perjanjian tersendiri atau kolusi dengan nasabah.
 - 4) Menjanjikan atau membuat keputusan kepada nasabah hal – hal yang bukan wewenang pekerja, misalnya pengaktifan kembali kartu kredit nasabah, memberikan potongan atas tunggakan melebihi ketentuan yang ditetapkan BRI.
 - 5) Meminta atau menerima segala pemberian baik dalam bentuk mata uang atau hadiah dari nasabah atau pihak lain yang mewakili nasabah selain dari tagihan yang ada.
- c. Dalam proses pembayaran
 - 1) Menerima pembayaran dari nasabah dengan tidak menggunakan tanda terima resmi yang dikeluarkan oleh BRI.
 - 2) Mengambil atau menerima barang dari nasabah sebagai jaminan pembayaran.
 - 3) Tidak menyetorkan uang, baik sebagian atau seluruhnya, hasil pembayaran nasabah kepada BRI dalam batas waktu yang telah ditetapkan oleh BRI.
 - 4) Menggunakan uang pembayaran nasabah untuk kepentingan pribadi atau pekerja.
 - 5) Menggunakan nomor rekening pribadi pekerja untuk menampung/menerima pembayaran dari nasabah.
- d. Dalam hal lain – lain
 - 1) Mengadakan hubungan dengan media, cetak maupun elektronik.
 - 2) Memberikan data nasabah kepada pihak lain dengan alasan apapun.
 - 3) Menyembunyikan, secara sengaja maupun tidak, data nasabah terbaru seperti alamat, nomor telepon.
 - 4) Mengalihkan penagihan kepada pihak lain/meminta pertolongan pihak lain dalam melakukan penagihan.
 - 5) Mengadakan data pribadi nasabah dan dokumen lainnya untuk kepentingan apapun.
 - 6) Membocorkan kerahasiaan informasi tentang nasabah dan bank.
 - 7) Menunda atau mengabaikan penyampaian keluhan nasabah yang ditujukan kepada BRI.
 - 8) Melakukan penagihan di luar dari yang telah ditentukan oleh atasan.
 - 9) Bekerja di perusahaan atau pihak ketiga lainnya.
 - 10) Menghubungi nasabah pada hari Raya Keagamaan.
 - 11) Mengunjungi lokasi nasabah tanpa perintah dari atasan
 - 12) Memberikan informasi palsu mengenai keberadaan nasabah.
 - 13) Mengintimidasi anak di bawah umur atau orang tua nasabah untuk mendapatkan pembayaran.

Meskipun telah diatur secara khusus mengenai kode etik bagi Pekerja Penagihan Kartu Kredit, dalam pelaksanaannya masih terdapat kewajiban – kewajiban yang belum dilaksanakan sesuai peraturan. Hal ini dikarenakan

terdapat hal – hal yang tidak terduga yang mungkin terjadi di lapangan pada saat melakukan penagihan.

Dari hasil wawancara dan analisis penulis, hal – hal yang dapat berisiko melanggar aturan yang berlaku adalah menelepon ke nasabah dengan intensitas sering, karena ketika nasabah tidak mengangkat telepon dari petugas maka telepon akan diulang sebanyak 3 (tiga) kali dalam satu hari dan diulang maksimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) minggu padahal penagihan tidak dilarang mengganggu ketenangan nasabah; menyampaikan terdapat tunggakan kartu kredit kepada si penerima telepon yang mengaku bukan nasabah yang dimaksud, padahal sudah jelas hal ini tidak boleh dilakukan; dalam menyampaikan diskon atau potongan dengan tidak sejujurnya; terkadang terpancing emosi ketika pemegang kartu tidak kooperatif dalam melakukan pembayaran kartu kreditnya. Namun risiko pelanggaran ini terjadi dengan intensitas yang sangat kecil dan tidak menimbulkan kerugian yang besar baik bagi bank maupun bagi nasabah.

Penerapan prinsip kehati – hatian ini memiliki faktor pendukung dan penghambat.

1. Faktor pendukung intern ini meliputi karakter pejabat yang baik dalam membimbing dan membantu pekerja yang mengalami kesulitan untuk melaksanakan penerapan prinsip kehati – hatian dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah. Selain karakter pejabat yang baik, fasilitas yang memadai sangat mendukung dalam penerapan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah. Faktor ekstern dalam mendukung penerapan prinsip ini adalah karakter nasabah yang kooperatif dalam melakukan pembayaran tunggakan tagihan kartu kredit. Kerja sama semua pihak terkait sangat mendukung lancarnya penerapan prinsip kehati – hatian ini.
2. Faktor penghambat untuk menerapkan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah dibagi pula ke dalam dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern meliputi penerapan fasilitas yang pada kenyataannya tidak selalu berjalan lancar. Faktor ekstern merupakan yang karakter nasabah, yaitu iktikad buruk yang dimiliki nasabah, nasabah yang memiliki niat untuk tidak membayar tagihan

kartu kredit yang telah digunakannya. Nasabah yang selalu umbar janji dan memiliki emosi tinggi sehingga menyebabkan selisih pendapat dengan pekerja penagih dan dapat memancing emosi pekerja penagih.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Setelah dipaparkan analisis hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah

- 1) Penerapan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya dilakukan dengan tahap – tahap sesuai klasifikasi bermasalahnya. Untuk klasifikasi keterlambatan 1 sampai dengan 29 hari dilakukan dengan Short Message Service (SMS) dan telepon; untuk keterlambatan 30 hari sampai dengan 180 hari dilakukan dengan *Short Message Service* (SMS), telepon, pengiriman surat, kunjungan ke alamat pemegang kartu, apabila pemegang kartu meminta keringanan tagihan maka dilakukan pemberian diskon atau penjadwalan kembali jangka waktu pembayaran; untuk keterlambatan lebih dari 180 hari dilakukan sebagaimana penagihan yang dilakukan pada keterlambatan sebelum 180 hari namun disertai pula *agency* yang oleh Peraturan Bank Indonesia diperbolehkan untuk melakukan penagihan pada kalsifikasi macet. *Agency* ini digunakan untuk melakukan penagihan pada pemegang kartu secara umum, sedangkan penagihan untuk pemegang kartu yang merupakan pekerja BRI dilakukan oleh *Team Collection Recovery*. Dalam melakukan tahap – tahap penagihan diatur dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu yang dituangkan pada kode etik intern BRI Kantor Wilayah Surabaya. Dari seluruh tahap – tahap penagihan telah dilakukan seluruhnya dengan baik, namun terdapat sebagian kecil peraturan yang belum dilaksanakan, seperti tindakan

menelepon pemegang kartu berkali – kali sehingga mengganggu pemegang kartu, menyampaikan tunggakan kartu kredit kepada selain pemegang kartu, dan terpancing emosi karena karakter pemegang kartu yang tidak kooperatif.

- 2) Faktor pendukung penerapan prinsip kehati – hatian dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah adalah faktor intern meliputi karakter pejabat yang baik dan fasilitas yang memadai, faktor ekstern adalah karakter nasabah yang kooperatif dalam melakukan pembayaran tunggakan tagihan kartu kredit. Faktor penghambat menerapkan prinsip kehati – hatian oleh pihak bank dalam melakukan penagihan kartu kredit bermasalah yaitu faktor intern meliputi penerapan fasilitas yang pada kenyataannya tidak selalu berjalan lancar dan faktor ekstern merupakan yang karakter nasabah yang tidak baik.

2. Saran – saran

- a. Kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya yang utama kepada pejabat Collection, berkaitan dengan penerapan prinsip kehati – hatian penagihan yang hampir telah memenuhi seluruh Peraturan Perundang – undangan dan kode etik tentang penagihan, maka sebaiknya ditingkatkan pengawasan terhadap pekerja penagih agar selalu melaksanakan Peraturan Undang – undangan dan kode etik tentang penagihan sehingga tidak terjadi lagi pelanggaran prinsip kehati – hatian dan membuat aturan baru mengenai sanksi apa yang akan diterapkan pada setiap pelanggaran pada masing – masing tahap penagihan.
- b. Kepada pekerja penagih kartu kredit harus lebih berusaha melaksanakan seluruh Peraturan perundang – undangan dan kode etik tentang penagihan agar tidak merugikan bagi pihak nasabah maupun bagi pihak bank.
- c. Kepada nasabah agar kooperatif dalam melakukan pembayaran kartu kredit sehingga tidak merugikan diri sendiri karena dapat saja pekerja terpancing emosinya saat nasabah tidak segera melakukan pembayaran tagihan kartu kredit.

Daftar Pustaka

Buku

Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2013

Johannes Ibrahim, **Kartu Kredit – Dilematis antara Kontrak dan Kejahatan**, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004

Kasmir, **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya**, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013

Peraturan Perundang - undang

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5275)

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

Surat Edaran BRI Nomor. S. 19-DIR/ADK/04/2010 tentang BRIGUNA

Internet

Tanpa nama, 2009, tanpa judul, <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-7455-3505100030-bab1.pdf> (online) (1 Oktober 2014)

Donang Wahyu, 2014, **BI terima banyak keluhan soal kartu kredit** (online) <http://katadata.co.id/berita/2014/02/21/bi-terima-banyak-keluhan-soal-kartu-kredit> (21 Oktober 2014)

google translate

Lain – lain

Dokumen Resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Surabaya Divisi *Consumer Banking* Bidang Kartu Kredit Bagian *Collection*